

2014年2月13日

**生活環境改善委員会**  
**2013年度FRRO 建議書に関する対話会議事録**

**1. 概要**

- ① 日時： 2014年2月13日 11:00-12:00
- ② 場所： Office Of FRRO, Bureau of Immigration Shastri Bhavan Annexe Building  
26, Haddows Road Nubgambakkam, Chennai-600006
- ③ 参加者： Dr. Kannan, Foreigners Residence Registration Officer(FRRO),  
Bureau Of Immigration IT 担当者、窓口担当者  
高橋（住友商事）、奥田（NSK インド販売会社）、鹿志村（坂崎彫刻）、  
長尾（JETRO）、島野（JETRO）（敬称略・順不同）

**2. 議事**

（1）昨年来の実績について

・生活環境改善委員（以下、委員）より、従来からの処理手続き簡素化に関するお礼。特に、RP/VISAの取得のために何度も Office of FRRO に立ち寄らなくて済むようになったのは格段の進歩であるとして、御礼。

・FRRO より、最近の改善点として、以下の点を説明

① サポートセンターの設立

チェンナイの Bureau Of Immigration では、最近サポートセンターを置いて、郵便・メール・電話でのサポートを実施している。居合わせたどの委員も、サポートセンターの存在を知らなかったことを伝えたところ、現在オフィスに貼ってある告知ポスターを小さくプリントアウトしたものを、当方に手渡された。（添付参照）

**【参考】**ミーティング中に成りすまして、その場からサポートセンターに電話をしてみた。「ビザの延長をしたいのだけれど、必要書類は何ですか」という質問に対し「ビザは初めての延長か？どのタイプのビザか？（E-visa と回答すると）会社はどこか？」などの質問をされ、必要な書類を丁寧に説明してくれた。システムとしては機能している模様。最後にサポートセンターの様子も見せてもらったが、小部屋に担当者二人が電話とメールでの問い合わせに対応中だった。現在一日あたり 100 件ほどの電話での問い合わせを受ける、とのこと。

② システムの改善

チェンナイの FRRO オフィスで処理できる申請は全体の 90%。その他 10%はデリーに一度送付して決裁をとらなければならない。10%の中には、例えばビジネスビザで渡航してきている人、すでに 5 年の就労ビザを満了しての更なる延長、期限切れの人、中国人、非嫡出子、犯罪歴がある者など。この 10%の取り扱いにつき、以前は書類自体をすべてチェン

ナイの事務所よりデリーに郵送していたが、現在はスキャンをしたものを送付することで対応。また、以前は手続き遅延の際等に掛かる支払いは、銀行からの Demand Draft のみの受付であったが、最近はカードによる支払いが可能になった。

## (2) 事前通知なく申請書類が追加される問題について

### ①Form C

- ・ 委員より、Form C に関する問題点を以下の二つに分けて説明。
  - 1) FormC の登録をウェブ申請にすることに関しての情報が事前に知らされなかった。(HP も反映されていない)
  - 2) Web 申請から受理まで時間がかかり、受理の証明を受け取るのに最大で2週間かかる。しかもネット登録の後、受理された書類を再度プリントアウトして提出しなくてはならない、という手間が増えている。

### ・これに対し FRRO より以下のとおり回答

1) FormC のウェブ申請については、現在は HP にて案内を行っている。Bureau of Immigration の HP の管轄はチェンナイではなく、デリーなので修正に時間が掛かってしまうのは事実。

### 2) Web 申請の手続き

- ・ FormC 自体は、入国と、現時点における居住証明になるので、絶対に必要な書類。ホテルは、どの位の規模で、きちんと登録されているか、等を調べることがあり、受理の証明を送るのに時間が掛かっていると考えられる。ただし、事務の迅速化に努める。
- ・ また、WEB で登録後プリントアウトを再提出することに関しては、Application ID との照合が必要なので、必要書類に入れているとの事。(Dr. Kannan より IT 担当者より、本当にプリントアウトが必要か、直に質問。担当者は現時点でのシステムでは必要だが、今後は改善に努める、との事)
- ・ なお、RP/VISA の更新の際にはこの手続きは必要なく、現在居住している家屋の賃貸契約書等のコピーで足りる。

### ②FormC 以外の書類について

- ・ 委員より、所属会社の株主構成を証する書類の提出を突然求められたケースについて説明。
- ・ FRRO より、上記書類は提出書類として必ず必要。HP に書いてないとしたら問題。早急にチェックする旨回答。

### ③新規提出書類の事前通知について

- ・ 委員より、新しく提出書類を追加したい場合には、最短でも1ヶ月前には JCCIC 事務局に通知してほしい、と要望
- ・ FRRO より、3ヶ月前に出せるよう、常に努力しているところ。1ヶ月前には JCCIC のメールアカウントに連絡するように徹底する、と回答。

## (2) FRRO 手続きの不透明さ動線の明確化

・委員より、Office of FRRO に入ってから何をしたいのか全くわからない状況になっていること、列をつくっても割り込まれること、予約した時間に行ったが、全く違う時間帯に予約した人が割り込んでいる、など、Office of FRRO における事務運営が効率的ではないことを指摘。

・FRRO より以下のとおり回答あり。

- 1) 現在は入り口にサポートデスクを置いて、そこですべての質問などを集約している。
- 2) 登録のために Office Of FRRO を訪れる際は、すべて日付・時間のアポイントメント制になったので、以前の様な混雑は改善された。

(現在、WEB 登録の際に日付の指定は申請者が出来るが、時間はシステムにより自動的に振り分けられる。委員より「時間の指定が出来るようになればより良い」との意見に対し「現在のシステムではできないが、改善はしたい」との返答あり。)

・委員よりさらに以下の点を申し入れ

- 3) 時間指定の予約ができるのであれば、予約時間を無視して来る申請者は受け付けない等、厳しく対応してほしい。そうでなければ、無秩序な申請受付は解消しない。
- 4) 導線の作り方等に関しては、商工会や日本人会から助言や工夫を提言できるので、FRRO 側でも担当者を任命してワーキンググループなどで協力し合えるのではないかと、提案。

・FRRO より、3) はそのとおりであり、徹底したいとの回答。4) は、いつでも JCCIC の提案はウエルカムであり、提案があれば、こちらも会合をセットしたいとの回答を得た。

## (3) 申請処理の標準処理期間設定

・委員より、更なる処理時間の短縮を要請。例えば、一人の処理に掛かる時間を 2 時間と目標設定することはどうか、と提案

・FRRO より、現状でも「Citizen's Charter(行政サービスのスタンダード目標)として 1 時間で終了できるよう努力している」との回答あり。但し、ルール化することは難しい。これはチェンナイが、デリーの分室という位置づけなので、ルールとして設定するためには、デリーで改正手続きを進める必要あり、との回答。ただし、これからも 1 時間以内の処理を目指していく、とのこと。

## (4) 結び

・両者間で引き続き会合を持ち、外国人登録関連の処理手続きの改善を進めていくこととした。他方、FRRO より、今回議論になった件は、即時の対応は難しいが、3 ヶ月程度で改善できるように努力する、とのコメントがあった。

以上



## SUPPORT CENTRE

BUREAU OF IMMIGRATION, CHENNAI

MINISTRY OF HOME AFFAIRS, GOVERNMENT OF INDIA

POSTAL ADDRESS	OFFICE OF FRRO, BUREAU OF IMMIGRATION SHASTRI BHAVAN ANNEXE BUILDING 26, HADDOWS ROAD NUNGAMBAKKAM CHENNAI- 600006
TIMING	06:00 HRS – 22:00 HRS
TELEPHONE NUMBERS	044 28251721 (ENQUIRIES) 044 23454971 (FAX ONLY)
EMAIL ID	<u><a href="mailto:chiochn@nic.in">chiochn@nic.in</a></u> (FOR GENERAL IMMIGRATION RELATED QUERIES) <u><a href="mailto:boichn.cformhelpdesk@nic.in">boichn.cformhelpdesk@nic.in</a></u> (FOR QUERIES RELATED TO C FORM & S FORM ONLY)